Instructivo: Gestión de Leads y Portabilidad Financiera con AgentForce

Introducción

Este instructivo te guiará a través del proceso de configuración y uso de AgentForce para la gestión de leads en portabilidad financiera. Aprenderás a crear un agente especializado que capture información de clientes interesados en cambiar sus productos financieros a tu institución.

Requisitos Previos

- Cuenta de acceso a Salesforce con permisos de administrador
- Conocimientos básicos de Salesforce
- Acceso al flujo "Captura Lead Portabilidad Financiera"

1. Preparación del Entorno AgentForce

Acceso a la Plataforma

1. Abre tu navegador e ingresa a la URL de Salesforce
2. Ingresa tus credenciales de acceso
3. Una vez dentro, haz clic en el ícono de engranaje (Setup) ubicado en la esquina superior derecha
4. En el cuadro de búsqueda rápida, escribe "Agent"
5. De los resultados, selecciona "New Agent"
6. En la pantalla de selección, elige "Agentforce Service Agent"
7. Haz clic en "Next" para continuar

2. Configuración Básica del Agente

Definición de Parámetros Iniciales

1. En la sección "Review Topics", revisa los temas predeterminados que aparecen y decide cuáles mantener o eliminar según las necesidades de tu agente de portabilidad financiera.
2. En la sección "Define Settings", deberás completar los campos principales para configurar tu agente:
    - **Nombre del Agente**: Elige un nombre descriptivo y profesional para tu agente
    - **Descripción**: Escribe una descripción clara que explique el propósito del agente
    - **Rol**: Define el rol específico que cumplirá el agente
    - **Compañía**: Información de la institución financiera

- **Usuario del Agente**: Selecciona la opción adecuada del menú desplegable

3. Configura las opciones adicionales según necesites
4. Guarda la configuración
5. Procede a crear el agente

3. Creación del Tópico de Portabilidad Financiera

Creación del Tópico Principal

1. Una vez creado el agente, navega a la sección de tópicos
2. Haz clic en el botón "Nuevo" para crear un nuevo tópico
3. Deberás completar los siguientes campos principales:

Campo	Propósito
¿Qué quiere que haga este Tópico?	Describe detalladamente la función principal del tópico
Topic Label	Asigna un nombre claro y descriptivo
Classification Description	Explica brevemente para qué consultas está diseñado este tópico
Scope	Define el alcance específico y los límites del tópico

4. En la sección "Instructions", necesitarás desarrollar instrucciones claras y estructuradas que guíen al agente. Considera incluir:
   - Saludo inicial y presentación
   - Estructura para captura de datos personales (nombre, RUT, teléfono, etc.)
   - Información a proporcionar sobre el proceso de portabilidad
   - Método para recopilar detalles sobre productos financieros
   - Proceso para registrar la información capturada
   - Indicaciones para el cierre de la conversación
   - Manejo de consultas fuera del alcance del tópico
5. Guarda el tópico una vez completada la configuración

4. Asociación de Acciones al Tópico

Asociación de Acciones al Tópico

1. Dentro del tópico creado, navega a la sección "Acciones"
2. Haz clic en "Agregar Acción" o "Add Action"
3. De la lista desplegable, deberás encontrar y seleccionar:

- "Lead - Agentforce Create new Lead"
- "Lead - Agentforce Update Lead"

4. Para cada acción, necesitarás establecer la configuración de parámetros y el mapeo adecuado para que la información capturada durante la conversación se transfiera correctamente a los campos del lead
5. Es importante vincular el agente al flujo preexistente "Captura Lead Portabilidad Financiera"
6. Guarda la configuración para finalizar la asociación de acciones

5. Pruebas del Agente Configurado

Verificación de Funcionamiento

1. Navega a la sección "Conversation Preview"
2. Inicia una conversación de prueba con datos ficticios como:

Copiar

```
Nombre: Ana
Apellido: Ramírez
Teléfono: +56912345678
RUT: 15669914-4
Email: ana.ramirez@mail.com
Producto: Crédito Hipotecario
Banco: Banco Estado
Observaciones: Necesita información de tasas y verificar portabilidad
```

3. Verifica que el agente:
   - Capture correctamente todos los campos requeridos
   - Proporcione información relevante sobre portabilidad
   - Confirme la creación exitosa del lead
4. Consulta en Salesforce si el lead se ha creado correctamente con todos los datos proporcionados

6. Consideraciones Finales

Verificación General del Agente

1. Revisa la configuración completa del agente para asegurar que todos los componentes están correctamente implementados
2. Documenta los resultados de las pruebas y los escenarios probados
3. Identifica posibles mejoras o ajustes para futuras iteraciones del agente

Consejos para Prompts Efectivos en Sector Bancario

- **Protección de datos**: Asegúrate de incluir instrucciones sobre manejo seguro de información financiera
- **Lenguaje regulatorio**: Incluye disclaimers y advertencias legales necesarias
- **Verificación de identidad**: Establece protocolos claros para validación de identidad
- **Explicaciones simples**: Instruye al agente para que simplifique términos financieros complejos
- **Transparencia**: El agente debe ser claro sobre los pasos del proceso y tiempos de respuesta
- **Cumplimiento normativo**: Incluye instrucciones sobre cumplimiento de normativas bancarias

Resultados Esperados

- **Captura eficiente**: El agente debe recopilar toda la información necesaria para un lead de calidad
- **Conversión de leads**: Aumentar la tasa de conversión de prospectos a clientes
- **Experiencia del cliente**: Mejorar la satisfacción mediante respuestas rápidas y precisas
- **Reducción de carga operativa**: Disminuir el tiempo que los ejecutivos dedican a tareas administrativas
- **Escalabilidad**: Manejar múltiples consultas simultáneas sin degradar la calidad de atención

---

Este instructivo forma parte del Taller Práctico de Creación de Agentes Inteligentes para el sector Bancario del 1 de abril de 2025. El caso de uso de Portabilidad Financiera está diseñado para optimizar la captura de leads y mejorar la experiencia del cliente en procesos de cambio de institución financiera.